# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Dirección Banca de Personas | **Área:** | Centro de Negocios |
| **Código del Cargo:** | 3062.02 | **Código del Puesto:** | 3062 |
| **Categoría:** | 21 | **Nombre del Puesto:** | Supervisor (A) Centro de Negocios de Desarrollo-CE |
| **Nombre del Cargo:** | Supervisor de Ventas Centro Negocios | **Reporta a:** | Gerente Centro de Negocios que corresponda |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores profesionales correspondientes a la planificación, control, coordinación y supervisión de la Gestión Comercial del Centro de Negocios, así como de las actividades que conforman el proceso de crédito en procura del cumplimiento de las metas asignadas de acuerdo al plan de negocios, con el fin de asegurar y mantener la cartera de clientes a través de los lineamientos y estrategias establecidas. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1. | Planificar, controlar y coordinar la actividad de la fuerza de venta y personal de apoyo, velar por la correcta implementación y ejecución de la Estrategia Comercial aprobada, con el objetivo que se cumplan con las metas y saldos de cartera para los segmentos definidos de su zona de influencia comercial y de actividad económica |
| | | | 2. | Distribuir en el sistema definido la cartera de clientes entre la fuerza de ventas y actualizar según corresponda los datos, de forma tal que se cuente con la información disponible y vigente, así mismo, supervisar la adecuada gestión de los productos asignados en los sistemas respectivos. |
| | | | 3. | Promover y dar seguimiento a la venta cruzada de con la finalidad de que se logre la integración con todos los productos y servicios complementarios del Conglomerado. |
| | | | 4. | Coordinar conjuntamente con el Subgerente y Gerente de Experiencia al Cliente la adecuada calidad en la experiencia del cliente. |
| | | | 5. | Velar por que se utilicen los canales existentes con el fin de optimizar el servicio al cliente. |
| | | | 6. | Velar por la calidad de la información para el análisis de crédito. |
| | | | 7. | Verificar en forma mensual los niveles de integración de la cartera y comunicar a las instancias correspondientes las variaciones abruptas que presenten los clientes, gestionando la mayor integración de esa cartera. |
| | | | 8. | Diseñar e implementar estrategias que contribuyan a mantener los niveles de morosidad permitidos. |
| | | | 9. | Coordinar en conjunto con la Gerencia del Centro de Negocios la evolución de los indicadores de mora, negociación y recuperación de la cartera de clientes asignada a fin de mantener los indicadores de calidad de cartera, dentro de los rangos establecidos por el Banco. |
| | | | 10. | Controlar las estadísticas y desarrollo de los inventarios en proceso, colocación y mora de la cartera asignada de forma semanal, en coordinación con el Coordinador Regional y Gerente del Centro de Negocios. |
| | | | 11. | Distribuir al equipo de trabajo las gestiones solicitadas por los clientes por medio de cualquiera de los canales que ofrece el Banco. |
| | | | 12. | Establecer roles y horarios del personal a cargo para atender la demanda de clientes desde cualquiera de las estrategias planteadas en el Plan de Acción Anual. |
| | | | 13. | Asegurar que el personal a su cargo conozca y cumpla con la normativas, reglamentos y leyes que regulan las actividades asociadas al área de ventas. |
| | | | 14. | Diseñar en coordinación con la Gerencia del Centro de Negocios el plan Anual de gestión y coordinar con la fuerza de ventas la planificación, ejecución y medición de los resultados. |
| | | | 15. | Evaluar constantemente en coordinación con la Gerencia del Centro de Negocios y los equipos de trabajo las estrategias de negocio, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de promover los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia. |
| | | | 16. | Coordinar la verificación del cumplimiento de planes de inversión y tomar las acciones que correspondan cuando haya variaciones, de acuerdo a la normativa vigente con la finalidad de verificar de la actividad. |
| | | | 17. | Coordinar con la fuerza de ventas o realizar cuando corresponda las visitas de campo para créditos donde los ingresos provienen de actividades independientes. |
| | | | 18. | Visitar clientes, empresas, instituciones públicas y privadas con el fin de ofrecer los productos y servicios Conglomerales con los que cuenta la Institución, con el propósito de obtener nuevas opciones de negocios integrales conforme con la estrategia definida. |
| | | | 19. | Realizar cuando corresponda y en apego a la Estrategia Comercial definida la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles, ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, con el objetivo coadyuvar al cumplimiento las metas establecidas. |
| | | | 20. | Brindar una atención personalizada a los desarrolladores de proyectos habitacionales, así como a clientes referidos por la Gerencia del Centro de Servicios u otras áreas del negocio bancario. |
| | | | 21. | Supervisar y controlar la gestión de ventas del Centro de Negocios. |
| | | | 22. | Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos asignados. |
| | | | 23. | Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan. |
| | | | 24. | Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas. |
| | | | 25. | Dar soporte al personal asignado respecto a los trámites administrativos referente a vacaciones, permisos, constancias salariales, entre otros. |
| | | | 26. | Supervisar la debida gestión de los mecanismos de control interno que se deba de atender en la gestión de ventas. |
| | | | 27. | Participar de las Reuniones MCI del Centro de Negocios. |
| | | | 28. | Aprobar los créditos o participar en los comités resolutivos, según los rangos definidos en el Reglamento General de Crédito. |
| | | | 29. | Revisar y aprobar según corresponda la correcta inclusión de la documentación e información relacionada con la Política Conozca a su Cliente, con el objetivo de validar que se haya realizado de acuerdo con lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente. |
| | | | 30. | Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 31. | Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo. |
| | | | 32. | Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. |
| | | | 33. | Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 34. | Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 35. | Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados. |
| | | | 36. | Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda. |
| | | | 37. | Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 38. | Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 39. | Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo. |
| | | | 40. | Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 41. | Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción. |
| | | | 42. | En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento. |

| **CÓDIGO** | **REQUISITOS EXIGIBLES** | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Licenciatura en Administración Pública; Administración de Negocios; Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Contabilidad, Gerencia; Economía; Economía Agrícola o Contaduría Pública. |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio Profesional Respectivo y estar al día con sus obligaciones. |
| | **Experiencia:** | Tres años de experiencia en la comercialización de productos y servicios financieros. |
| | **Otros:** | Licencia de Conducir tipo B1 vigente. Por las características de las funciones debe de trasladarse a visitar clientes. |

| **CÓDIGO** | *** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES** |
|---|---|
| | 1. Conocimiento la definición de estrategias para la comercialización de productos y servicios financieros. |
| | 2. Conocimiento en la elaboración, implementación y seguimiento de indicadores de gestión. |
| | 3. Conocimiento en la Norma SUGEF 1-05, SUGEF 16-16, SUGEF 24-00. |
| | 4. Conocimiento en la venta de productos y servicios financieros. |
| | 5. Conocimiento de la Ley 8204 y su normativa, así como otras leyes aplicables. |
| | 6. Conocimiento de la Ley General de Control Interno. |
| | 7. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública. |
| | 8. Conocimiento de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública. |
| | 9. Conocimiento de la Ley N°7786. |
| | 10. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente. |
| | 11. Conocimiento en productos y servicios del Conglomerado. |
| | 12. Conocimiento del Modelo Optimización de la Cartera- Estrategia 6r. |

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

| **CÓDIGO** | **REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES** |
|---|---|
| | 1. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. |
| | 2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero. |
| | 3. Conocimiento en el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). |

| **CÓDIGO** | **SISTEMAS UTILIZADOS** |
|---|---|
| | Word, Excel, Power Point, Outlook |
| | Sistema T24 |
| | Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) |
| | Registro de garantías hipotecarias (SICVECA) |
| | Sistema Integrado de Presupuesto (SIPRE) |
| | Sistema de Integración de crédito (SIC) |

| | **COMPETENCIAS REQUERIDAS** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **PERFIL KOMPE DISC:** | | **PERFIL: SUPERVISIÓN NEGOCIO** | | | |
| **CÓDIGO** | **Cardinales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| CAR-01 | Compromiso Social | | | | |
| CAR-02 | Orientación al Cliente | | | | |
| CAR-03 | Innovación y Creatividad | | | | |
| CAR-04 | Orientación al Logro | | | | |
| CAR-05 | Seguimiento de procedimientos | | | | |
| **CÓDIGO** | **Gerenciales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| GER-01 | Desarrollo de Otros | | | | |
| GER-02 | Dirección de Equipo | | | | |
| GER-03 | Seguimiento de la Gestión | | | | |
| **CÓDIGO** | **Del Negocio:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| NEG-01 | Análisis de la Información | | | | |
| NEG-02 | Negociación | | | | |
| NEG-03 | Persuasión | | | | |
| NEG-04 | Manejo Emocional | | | | |
| NEG-05 | Trabajo en Equipo | | | | |
| **CÓDIGO** | **Del Soporte:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| SOP-01 | Planeación | | | | |
| SOP-02 | Practicidad | | | | |
| SOP-03 | Precisión | | | | |
| **CODIGO** | **DISC - Personalidad** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| DISC-01 | Dominancia | | | | |
| DISC-02 | Influencia | | | | |
| DISC-03 | Estabilidad | | | | |
| DISC-04 | Conformidad | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | **Perfil aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante HT-132-GGC-2020 del 17 de abril de 2020. Referencia DIRGE-237-2020- DIRCH-0386-2020. Plan piloto para la implementación del Plan de Acción de Transformación de la Red.**<br>**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-234-2021. Referencia DIRCH-0282-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.**<br>**La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-461-2021, con fecha 23 de marzo de 2021. Referencia DIRCH-0486-2021.**<br>**La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-789-2021, con fecha 02 de junio de 2021, aprobado el 18 de junio del 2021. Referencia DIRCH-840-2021. En línea con el Modelo Operativo del Negocio y Fuerza de Ventas.**<br>**La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil mediante el oficio GGC-1573-2021, con fecha del 09 de diciembre de 2021. Aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1650-2021. Actualización del procedimiento para Vinculación de Clientes.** |